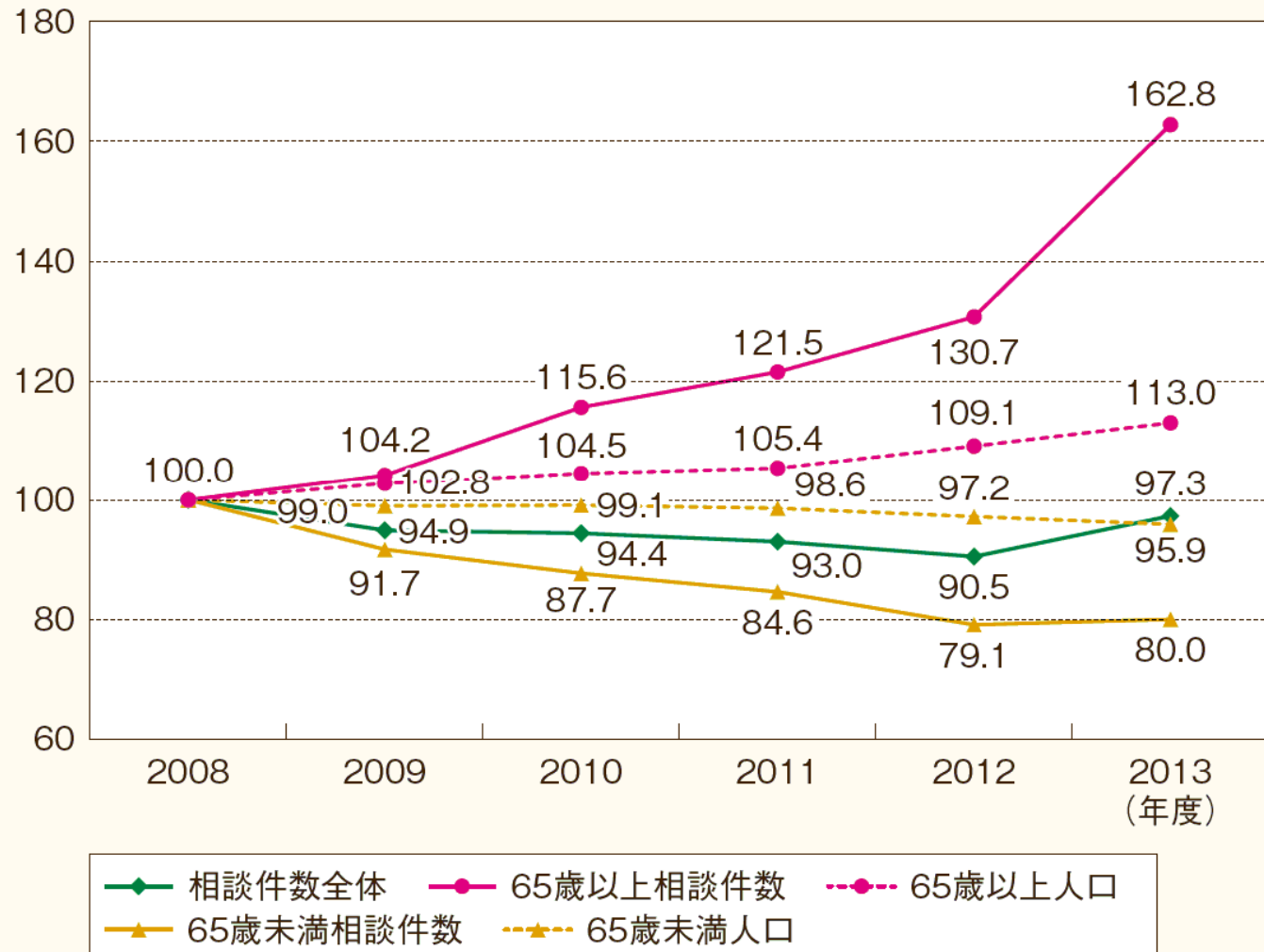


高齢者・障害者の消費者トラブル ー平成26年版消費者白書よりー

平成26年6月24日
消費者庁消費者政策課長
浅田 英克

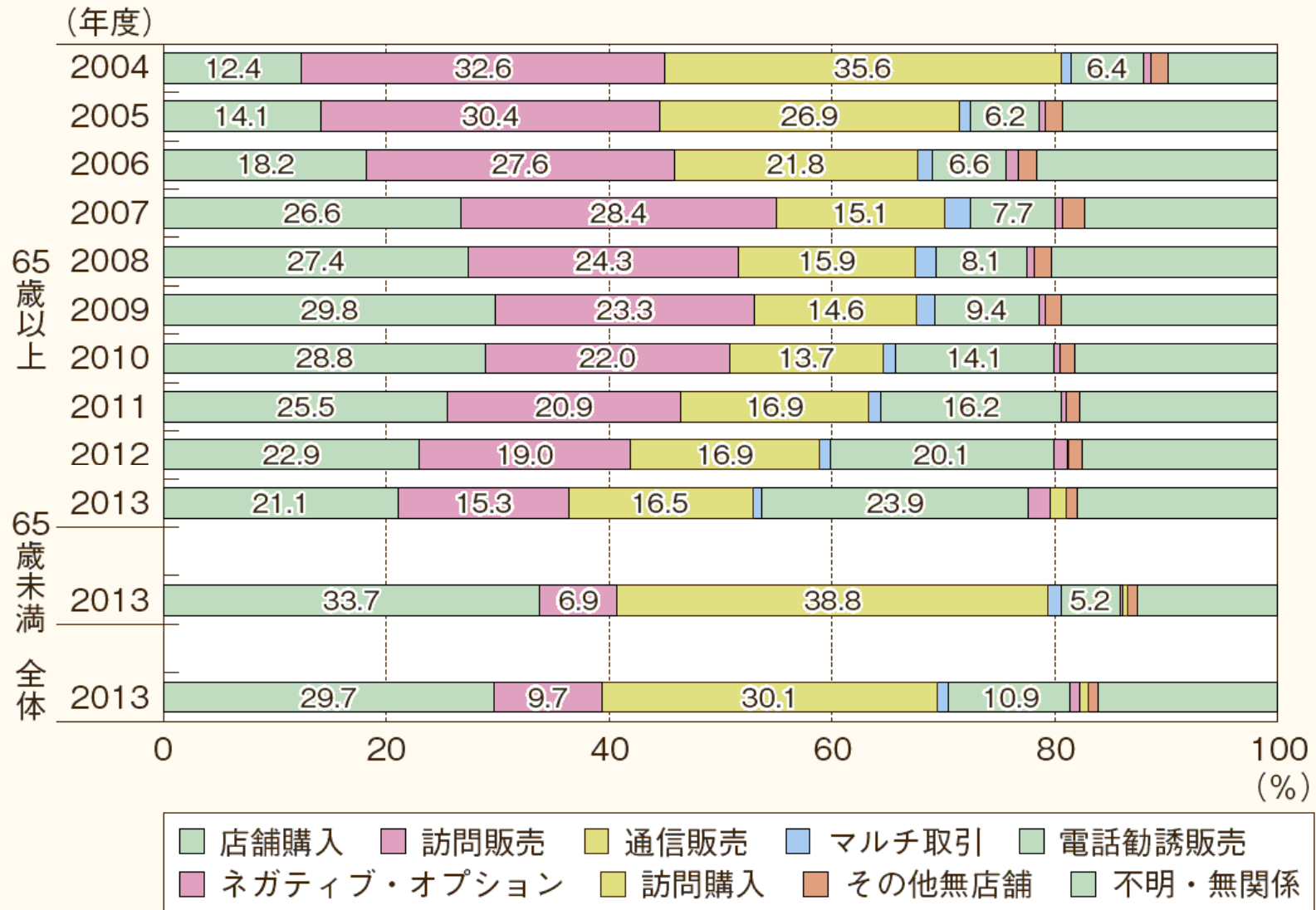
図表4-1-15 2013年度の高齢者の消費生活相談は更に増加



- (備考) 1. PIO-NETに登録された消費生活相談情報（2014年4月30日までの登録分）及び総務省「人口推計」（各年10月1日現在のデータ）より消費者庁作成。
 2. 2008年度（年）=100としたときの指数。

高齢者の「電話勧誘販売」トラブルはますます大きな割合に

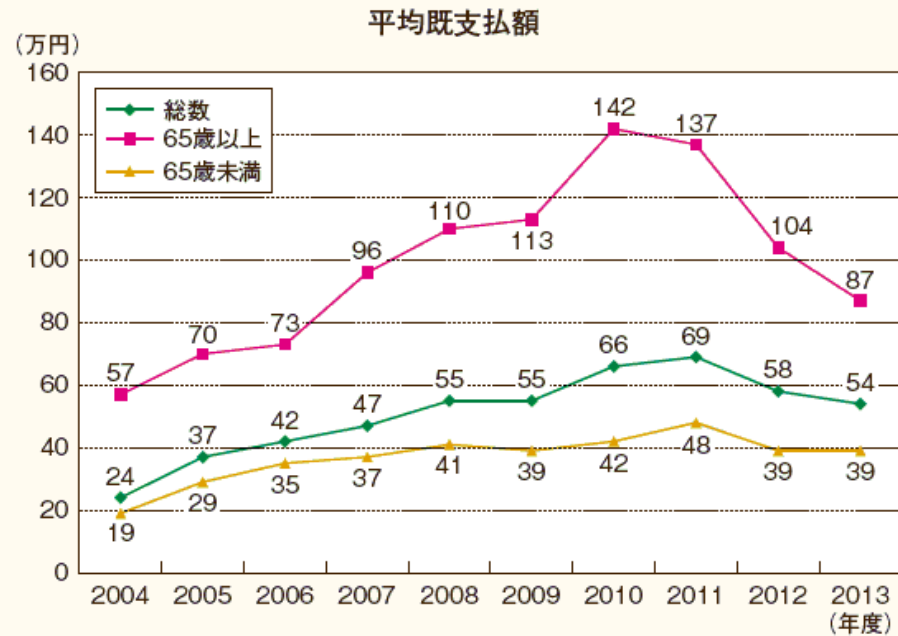
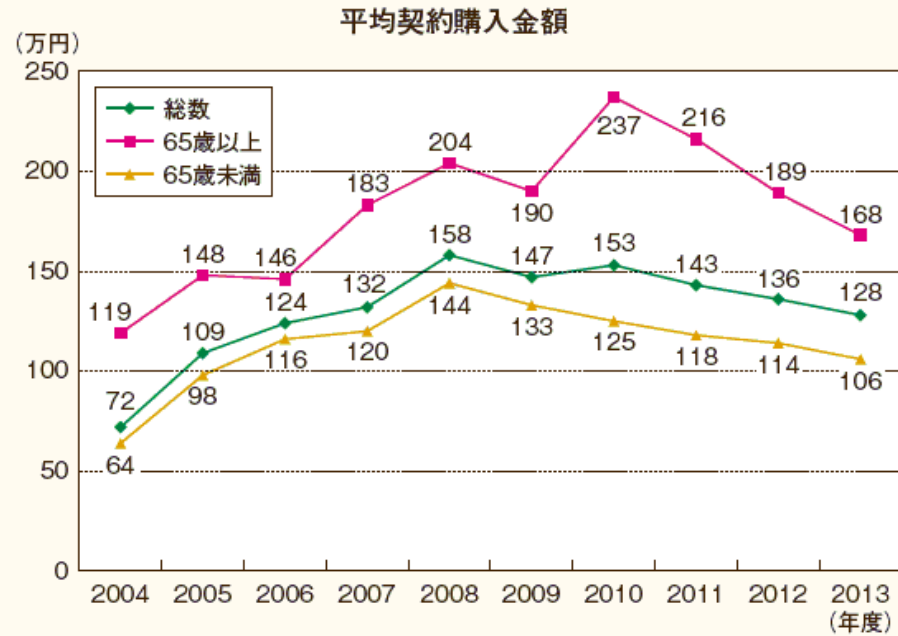
図表4-1-6 高齢者のトラブルは「電話勧誘販売」の増加が目立つ



(備考) 1. PIO-NETに登録された消費生活相談情報 (2014年4月30日までの登録分)。
 2. 2013年2月21日以降、特定商取引法改正により「訪問購入」が新設されている。

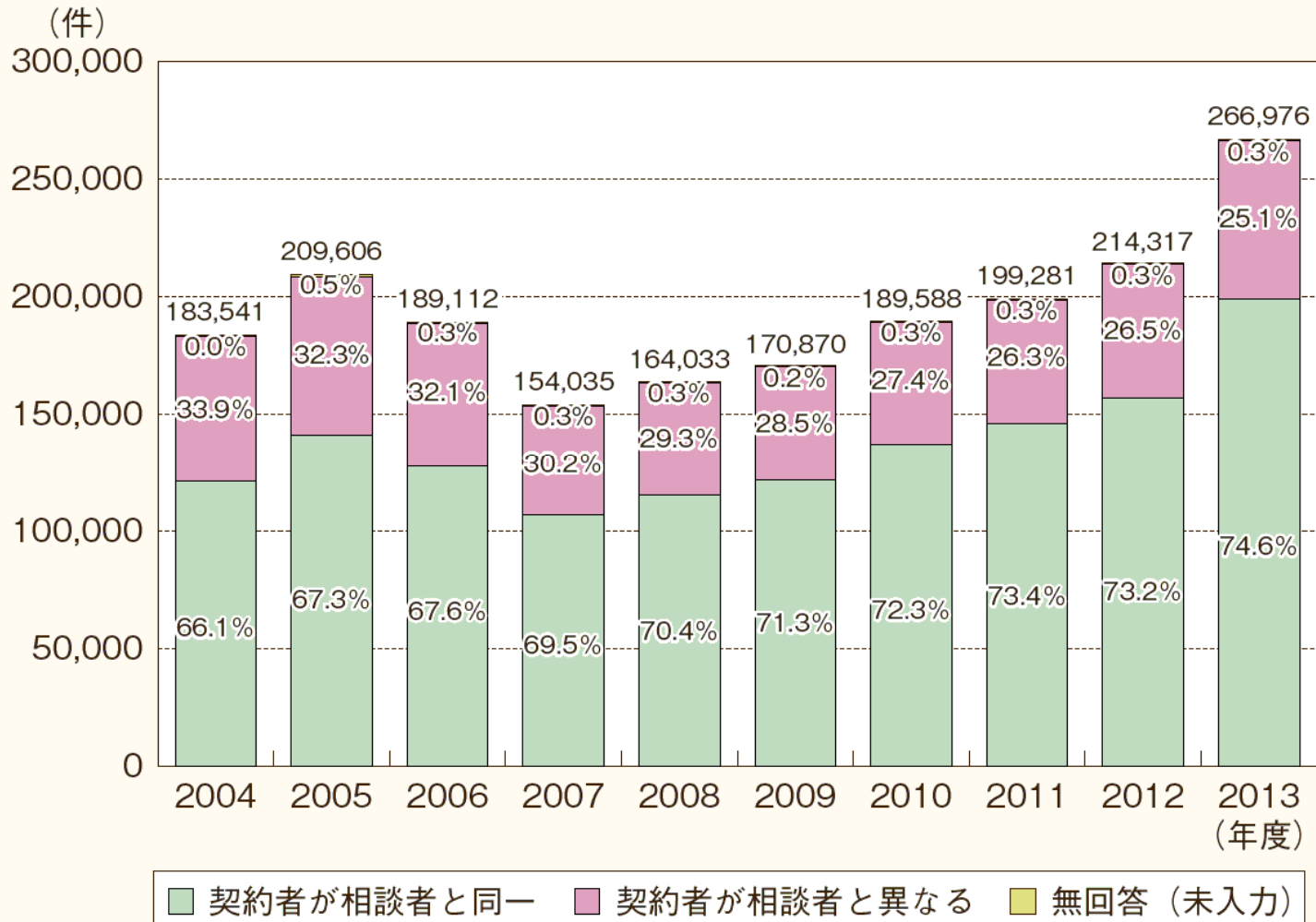
高齢者の相談1件当たりの平均金額は高額

図表4-1-10 2013年度の消費生活相談の平均金額は減少傾向に



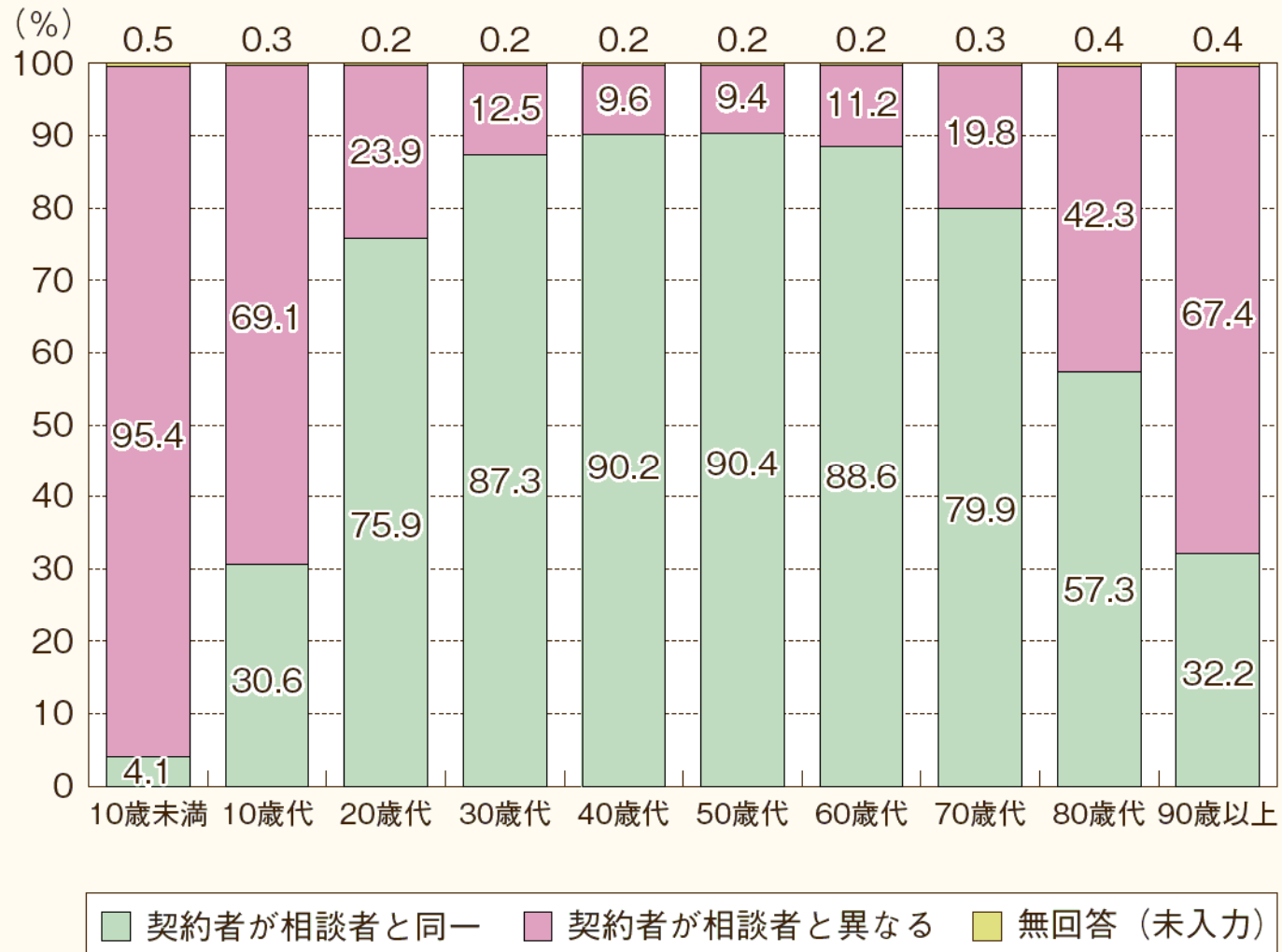
(備考) PIO-NETに登録された消費生活相談情報 (2014年4月30日までの登録分)。

図表5-2-1 「高齢者」に関する相談は増加傾向



(備考) PIO-NETに登録された契約当事者が65歳以上の消費生活相談情報 (2014年4月30日までの登録分)。

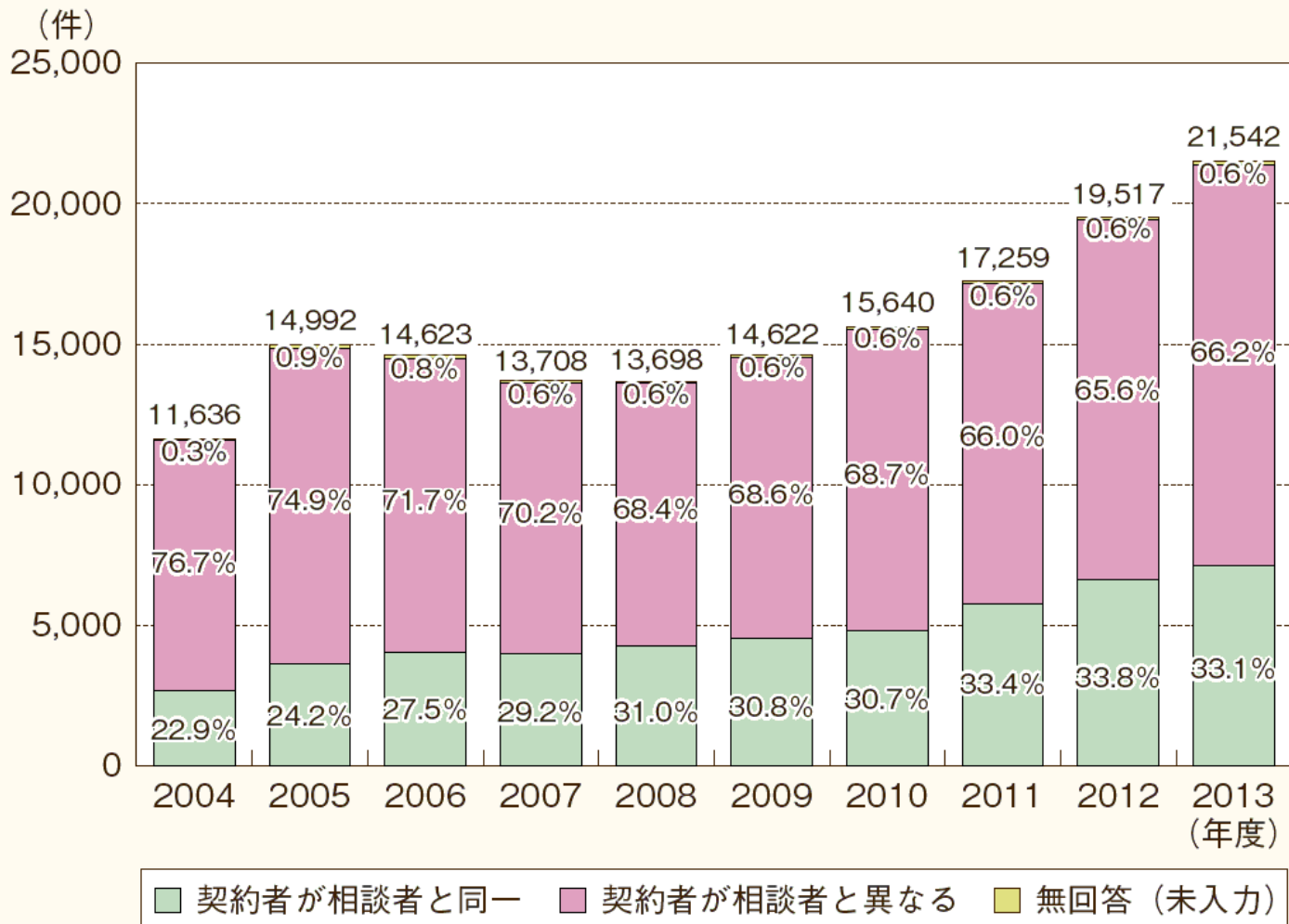
図表5-2-2 高齢者・未成年者の被害は本人以外から相談が寄せられる傾向



(備考) PIO-NETに登録された2013年度の消費生活相談情報 (2014年4月30日までの登録分)。

「障害者等」に関する相談は増加傾向、「訪問販売」や「店舗購入」が多い①

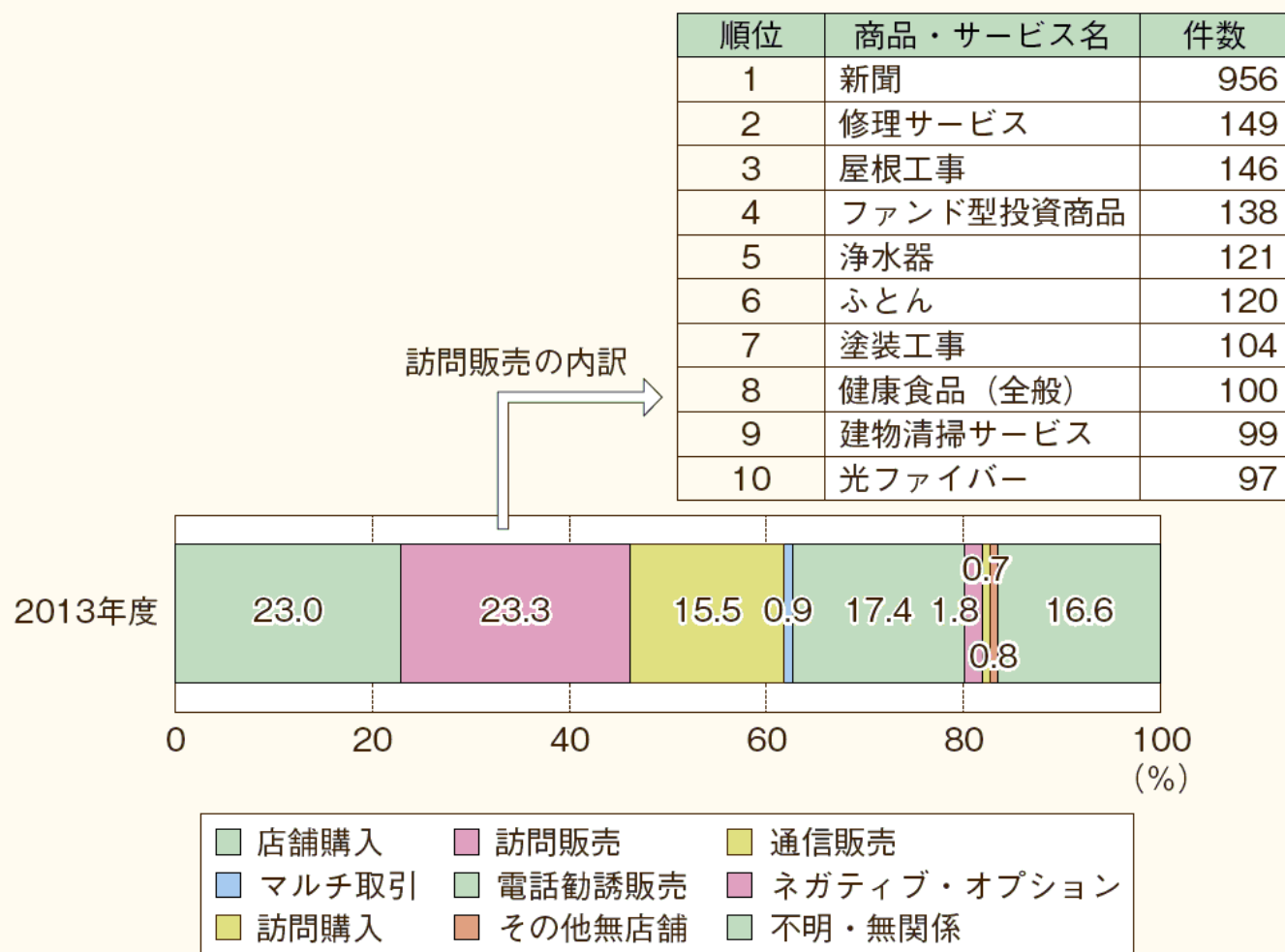
図表5-2-3 「障害者等」に関する相談は増加傾向



- (備考)
1. PIO-NETに登録された「障害者等」の消費生活相談情報（2014年4月30日までの登録分）。
 2. 「障害者等」の相談とは、「心身障害者関連」または「判断不十分者契約」に関する相談（認知症高齢者と一部重複）。

「障害者等」に関する相談は増加傾向、「訪問販売」や「店舗購入」が多い②

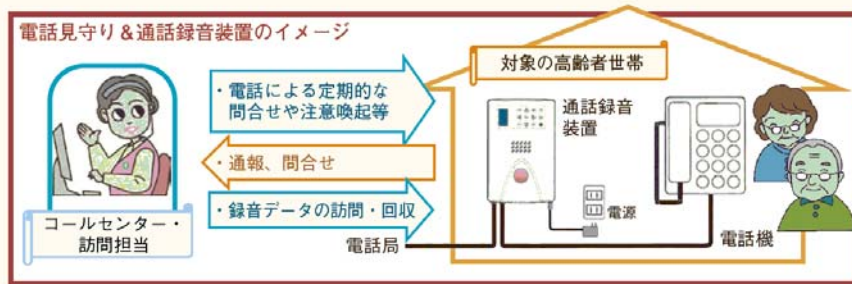
図表5-2-4 2013年度の「障害者等」の相談は「訪問販売」が「店舗購入」とともに大きい



- (備考)
- PIO-NETに登録された2013年度の「障害者等」の消費生活相談情報（2014年4月30日までの登録分）。
 - 「障害者等」の相談とは、「心身障害者関連」または「判断不十分者契約」に関する相談（認知症高齢者と一部重複）。
 - 品目は商品キーワード（下位）。

高齢消費者への悪質電話対策のモデル事業

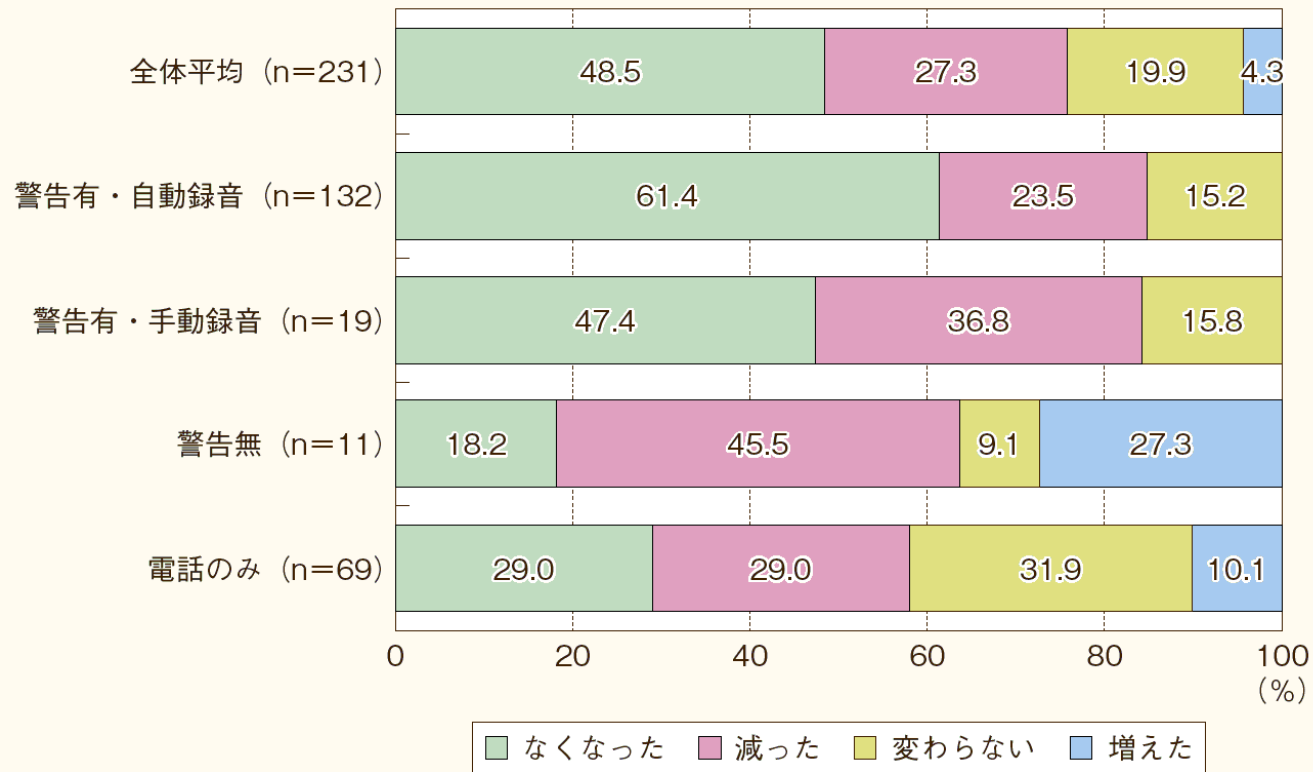
図表5-2-6 「電話見守り」と通話録音装置のイメージ



図表5-2-8 自動着信拒否装置のイメージ



図表5-2-7 通話録音装置に事前警告機能があると、不審な電話の件数の減少に大きく寄与



(備考) 消費者庁「高齢消費者の二次被害防止モデル事業」対象者へのアンケート調査(2014年)。